

AÑO 30 No. 110, 2025  
ABRIL-JUNIO



No. 110, 2025

ABRIL-JUNIO



# Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.  
[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES)

Como citar: Osorio, C. C. (2025). Estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas: Comparación en tres regiones colombianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(110), 1062-1082. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.110.18>

Universidad del Zulia (LUZ)  
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)  
Año 30 No. 110, 2025, 1062-1082  
Abril-Junio  
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



# Estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas: Comparación en tres regiones colombianas

Osorio Ordoñez, Cristian Camilo\*

## Resumen

La investigación tiene como objetivo identificar los niveles de estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en tres regiones metropolitanas de Colombia: Cartagena (Bolívar), Medellín-Rionegro (Antioquia) y Soledad (Atlántico). Para ello, se aplicó una metodología mixta con datos cualitativos y cuantitativos, abarcando tanto las experiencias y emociones de las trabajadoras como la prevalencia y severidad de estrés y burnout. Los hallazgos revelaron una alta incidencia de estrés laboral y signos iniciales de burnout, variando en intensidad según la región estudiada. Se identificaron factores específicos que afectan el bienestar psicosocial de esta población. Es fundamental implementar intervenciones dirigidas a la prevención y manejo del burnout en trabajadoras domésticas, lo cual contribuiría a mejorar su salud mental y calidad de vida. La detección temprana de burnout podría evitar su progresión y promover estrategias preventivas efectivas.

**Palabras clave:** Trabajadora doméstica; estrés laboral; síndrome de Burnout; agotamiento emocional.

---

**Recibido:** 10.10.24

**Aceptado:** 10.02.25

\* Magíster en Prevención de Riesgos Laborales, Profesional en Salud Ocupacional, Psicólogo, Tecnólogo en Salud Ocupacional, Tecnólogo, SISOMA-HSE, Docente: Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), Colombia. Correo electrónico: [crislian.osorio@uniminuto.edu.co](mailto:crislian.osorio@uniminuto.edu.co); ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3812-0713>

# *Work-related stress and burnout in domestic workers: Comparison across three Colombian regions.*

## **Abstract**

The objective of this research is to identify the levels of work stress and burnout syndrome in domestic workers in three metropolitan regions of Colombia: Cartagena (Bolívar), Medellín-Rionegro (Antioquia) and Soledad (Atlántico). For this purpose, a mixed methodology was applied with qualitative and quantitative data, covering both the experiences and emotions of the workers and the prevalence and severity of stress and burnout. The findings revealed a high incidence of work-related stress and initial signs of burnout, varying in intensity according to the region studied. Specific factors affecting the psychosocial well-being of this population were identified. It is essential to implement interventions aimed at the prevention and management of burnout in domestic workers, which would contribute to improving their mental health and quality of life. Early detection of burnout could prevent its progression and promote effective preventive strategies.

**Keywords:** Domestic worker; work-related stress; burnout syndrome; emotional exhaustion.

## **1. Introducción**

En la sociedad contemporánea, el trabajo doméstico remunerado desempeña un papel determinante, especialmente en el contexto de las economías familiares y el bienestar de muchas personas (Osorio, 2023; Osorio et al., 2024). Sin embargo, las trabajadoras domésticas a menudo enfrentan condiciones laborales que pueden afectar significativamente su salud mental y física. La falta de regulación, el trabajo no reconocido y la vulnerabilidad socioeconómica hacen que este grupo sea especialmente susceptible a factores de riesgo que pueden conducir a una variedad de trastornos mentales y enfermedades

psicosomáticas (Mur de VÍu et al., 2011; Caicedo y Ordoñez, 2024b). Las trabajadoras domésticas suelen experimentar condiciones laborales desafiantes que impactan directamente en su salud mental, es decir, un malestar multifactorial que se evidencia al realizar dichas actividades. Estas condiciones incluyen largas jornadas laborales, falta de seguridad laboral, ausencia de beneficios sociales y exposición a un entorno laboral que puede ser emocional y físicamente exigente (Lin et al., 2021; Osorio, 2021).

La interrelación entre salud laboral y salud mental es particularmente crítica en el contexto de las trabajadoras domésticas. Abordar este tema desde una perspectiva multidisciplinaria y con

un enfoque en políticas de protección laboral es crucial para desarrollar estrategias efectivas de prevención y manejo de los trastornos mentales en este grupo vulnerable. Este enfoque permite entender mejor las complejas dinámicas entre el trabajo doméstico y la salud mental, y cómo se puede intervenir de manera más eficaz para mejorar la calidad de vida de las trabajadoras domésticas en Colombia.

En tal sentido, el estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional que se presenta cuando las demandas del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Sauter et al., 1989; Caicedo y Ordoñez, 2024a). En el ámbito de los trabajadores domésticos, estas demandas pueden ser altas por las largas horas de trabajo, la falta de control de las tareas y la interacción continua con los empleadores (Nole et al., 2022; Osorio-Ordoñez y Ponce-Palacios, 2023). De allí que, al hacer mención al síndrome de Burnout, inmediatamente se refleja la noción de estrés laboral.

## **2. Síndrome de Burnout: Perspectiva teórica**

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y una reducida realización personal en el trabajo (Maslach & Jackson, 1981; Balladares et al., 2023). Este síndrome es especialmente prevalente en profesiones que implican una alta interacción con personas y niveles elevados de demanda emocional, como es el caso de los trabajadores domésticos (Lauracio y Ticona, 2020).

Aceves et al. (2006) manifestó que el síndrome de Burnout, conocido como

síndrome o afectación de sobrecarga emocional, síndrome de desgaste profesional, síndrome del quemado o fatiga en el trabajo, fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 como peligro laboral, por influir negativamente en la calidad de vida de los individuos, hasta colocar en riesgo la existencia de quienes lo padecen (Aceves et al., 2006). Por su parte, para Thomaé et al. (2006), el síndrome del quemado se define como una respuesta ante el estrés laboral crónico, dada por sentimientos negativos y actitudes hacia las personas con las que se comparte laboralmente y por experimentar agotamiento emocional (Thomaé et al., 2006).

Asimismo, Ordoñez y Palacio (2022) señalan: El trabajo juega un papel crucial en la vida de los individuos, ya que puede proporcionar satisfacción personal, autorrealización, bienestar e incluso beneficios para la salud. Sin embargo, dependiendo del tipo de empleo, el ambiente laboral, las condiciones de trabajo y la estructura organizacional, también puede generar efectos negativos en la salud física y mental (Huynh et al., 2022; Ordoñez y Palacio, 2022; Guerra et al., 2022).

Partiendo de lo anterior, ha de señalarse que las causas y efectos del burnout son diversos, tanto internos como externos a la organización, y varían según la persona y su contexto sociolaboral. Este síndrome representa un problema complejo de salud, caracterizado por agotamiento físico o psicológico, una baja satisfacción personal en el trabajo y despersonalización. Todo esto provoca dificultades en la salud, deteriora la calidad del servicio, afecta la vida familiar y, en general, perjudica la calidad de vida de quienes lo padecen. Esta investigación está encaminada a

identificar los niveles de estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas. Un estudio comparativo en tres regiones metropolitanas de Colombia cuyos municipios son objeto de estudio Cartagena-Bolívar-Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico-Soledad.

### 3. Enfoque metodológico del estudio

En el estudio, se adopta un enfoque mixto de investigación, el cual relaciona la recolección y análisis cuantitativos y cualitativos. Según Hernández et al. (2018), “Los métodos mixtos son procesos ordenados que permiten una comprensión más profunda del estudio”. Este estudio también tiene un alcance descriptivo, ya que está enfocado en especificar las características del estudio. Según Hernández et al. (2018, p. 92), el alcance descriptivo permite describir tendencias dentro de un grupo o población, midiendo de manera independiente o conjunta las variables.

#### 3.1. Participantes:

Para esta investigación participaron 18 personas integradas entre hombres y mujeres que se dedican al servicio

doméstico en los municipios de Cartagena, Bolívar, Medellín, Rionegro, Antioquia y Atlántico. A quienes se les informó mediante la construcción de un consentimiento informado antes de participar en las entrevistas de dicha investigación.

#### 3.2. Técnicas e instrumentos

Este apartado representa los resultados obtenidos posterior a la aplicación del instrumento. Estos resultados se detallan a continuación:

- **Escala de Estrés Percibido (PSS)**

De manera similar, se empleó un instrumento de 14 ítems: la Escala de Estrés Percibido (PSS), adaptada por el Dr. Eduardo Remor, que mide el nivel de estrés (Tabla 1) percibido durante el último mes. Esta escala emplea un formato de respuesta tipo Likert con cinco opciones: 0 = Nunca, 1 = Casi nunca, 2 = De vez en cuando, 3 = A menudo, 4 = Muy a menudo (tabla 2) destacando el uso de un instrumento compuesto por 14 ítems identificando la Escala de Estrés Percibido (PSS).

**Tabla 1**  
**Valores niveles de estrés**

Niveles de estrés	Valores
Muy frecuente	43-56
Frecuente	29-42
Eventual	15-28
Ausencia	0-14

**Tabla 2**  
**Escala de Estrés Percibido (PSS)**

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4

**Cont... Tabla 2**

2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Fuente: tomado de Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396; Remor, E. & Carrobles, J. A. (2001). Versión española de la escala de estrés percibido (PSS-14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. *Ansiedad y Estrés*, 7(2-3), 195-201.

• **Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Se empleó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) tal como se proyecta en el cuadro 1, que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones diseñadas para evaluar los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los demás, destinado

para medir el desgaste profesional, evaluando tanto la frecuencia como la intensidad del burnout experimentado. Los rangos de medida de la escala son los siguientes: 6 = Todos los días, 5 = Unas pocas veces a la semana, 4 = Una vez a la semana, 3 = Unas pocas veces al mes, 2 = Una vez al mes o menos, 1 = Pocas veces al año o menos, 0 = Nunca.

**Cuadro 1**  
**Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)**

#	Item
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

**Cont... Cuadro 1**

4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes
8	Siento que mi trabajo me está desgastando
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
10	Siento que me he hecho más duro con la gente
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo
13	Me siento frustrado en mi trabajo
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas

- **Entrevista semiestructurada**

Las entrevistas semiestructuradas se hicieron de manera presencial, donde se entrevistaron 18 empleadas/os domésticas/os para explorar cómo estas condiciones afectan su bienestar emocional, físico y social. Las preguntas se basaron en los modelos de Karasek y Maslach: el modelo de Maslach (1976) y el modelo de Demanda-Control-Apoyo de Karasek (1979). El modelo de Maslach, desarrollado por Christina Maslach y Susan E. Jackson en 1976 (Maslach et al., 1997), es una teoría ampliamente reconocida en el estudio del agotamiento laboral y el estrés ocupacional. Este modelo se centra en tres dimensiones principales del agotamiento emocional: la falta de energía, el sentimiento de agotamiento y la despersonalización en las interacciones sociales, que se consideran los componentes centrales

del síndrome de burnout (Li-Sauerwine et al, 2020).

Por otro lado, el Modelo de Demanda-Control-Apoyo, propuesto por Robert Karasek en 1979, postula que el estrés en el trabajo resulta de la interacción entre dos factores principales: la demanda laboral y el control que tiene el trabajador sobre su trabajo, junto con un tercer factor, el apoyo social en el entorno laboral. Según este modelo, los trabajadores experimentan altos niveles de estrés cuando están expuestos a altas demandas laborales y tienen poco control sobre cómo manejar esas demandas. El apoyo social en el lugar de trabajo se considera un factor mitigador del estrés laboral al proporcionar recursos emocionales y de información (Clinchamps et al., 2024; Caicedo y Ordoñez, 2024a).

En la investigación se han utilizado estos marcos teóricos, proporcionando marcos conceptuales sólidos para

comprender y abordar los desafíos de los trabajadores en contextos ocupacionales. Trabajadores domésticos ofrece una perspectiva valiosa para analizar las experiencias y condiciones laborales de este grupo específico de empleados. Se destaca que, para el propósito de esta investigación, se ha empleado la entrevista semiestructurada validada por un grupo de expertos en el campo.

Esta entrevista consta de 12 preguntas que abarcan cada una de las categorías, incluyendo el modelo de Maslach, el cual comprende 6 preguntas, y el modelo de Karasek, que consta de 6 preguntas. Además, se procedió a su diligenciamiento de

acuerdo con los protocolos establecidos. Teniendo en cuenta lo anterior, el equipo investigador buscó entender las experiencias vividas de las 18 personas que accedieron voluntariamente a contar sus experiencias, de acuerdo con las categorías de análisis priorizadas en el presente estudio: “Las necesidades del estudio hicieron necesario un método práctico, fácil de entender que evaluara” (Ordoñez & Caicedo, 2020, p. 403).

### 3.3. Categoría de análisis

Las categorías de análisis (cuadro 2) de esta investigación se construyeron y orientaron hacia el objetivo general.

**Cuadro 2**  
**Categoría de análisis, para aplicación de entrevista en Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad**

Categoría	Subcategoría	Pregunta
Modelo de Maslach	Agotamiento emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse)? Justifique su respuesta
		¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
	Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.
		¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?
	Falta de realización personal:	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?
		¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?
Modelo de Karasek	Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
		¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?
	Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?
		¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?
	Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?
		¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

## 4. Incidencia de estrés laboral y signos iniciales de burnout: Principales resultados

Para los efectos de la presentación de los resultados de los instrumentos aplicados, serán categorizados los resultados de acuerdo a los instrumentos.

### 4.1. Entrevista semiestructurada

Recolectada la información se analizaron las respuestas de cada una de las preguntas en que los participantes expresaron sus opiniones y con referencia a su entorno laboral. Esto llevó a cabo un análisis detallado para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación. Desde el enfoque cualitativo se presentan las respuestas de los entrevistados de los municipios de Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad. En este paso se tiene en cuenta los modelos de Maslach y Karasek.

- **Cartagena, Bolívar**

#### **Modelo Maslach**

##### **Agotamiento emocional:**

Teniendo en cuenta los resultados de las 6 entrevistas, se evidencia cansancio, estrés, problemas para dormir, entre otras manifestaciones como desmotivación, irritabilidad y bajo estado de ánimo. Estos efectos negativos reflejan las vivencias de los entrevistados con relación a su contexto laboral. Por lo tanto, existe un nivel medio de carga emocional debido al compromiso de determinadas labores; los entrevistados destacan la importancia de realizar bien sus actividades diarias.

##### **Despersonalización:**

Los entrevistados desde su contexto laboral resaltan los siguientes factores, como la experiencia, la necesidad, la buena comunicación y la relación con sus jefes, que es fundamental para permanecer en sus trabajos. Se destaca que los empleados (a) se sienten a gusto en sus trabajos; gracias a sus experiencias, tratan de sobrellevar las situaciones difíciles. Hasta ahora no han tenido malos tratos por parte de sus empleadores. Es importante que logren identificar factores de riesgos intralaborales en su contexto laboral. Al identificar estas actitudes por parte de sus empleadores, tengan las herramientas suficientes para el manejo de cada situación sin ser afectados (as).

##### **Falta de realización personal:**

Factores extralaborales, como el económico, son importantes para lograr ejecutar los proyectos personales de esta población. Sin embargo, los entrevistados (as) expresan las pocas oportunidades laborales debido a la situación de escolaridad que se evidencia en algunos. A pesar de las diversas situaciones, manifiestan actos de agradecimiento por sus labores y las oportunidades en sus proyectos personales, como obtener ahorros, adquirir vivienda propia, estudiar y brindar educación a sus hijos. Desde otra percepción, algunos entrevistados encuentran en esta labor la oportunidad de trabajar, ahorrar y estudiar. Consideran lo importante encontrar nuevas oportunidades de empleo, que les genere más estabilidad económica, seguridad y aprendizaje. En general, según las experiencias de los entrevistados (a), su labor ha sido significativa y de lucha constante en sus procesos personales. En la población más joven, por lo visto, su empleo les permite tener mayor crecimiento

profesional, pero quizás ha sido la vía para alcanzar mayor bienestar familiar.

## **Modelo de Karasek**

**Demanda psicológica:** En los resultados se evidencia la importancia del estrés laboral en los entrevistados (as). Mejorar las condiciones laborales es un derecho de todos los trabajadores. Pero es importante intervenir en el contexto de trabajadoras domésticas. Hay que informar que existen entidades reguladoras como la oficina del trabajo, entre otras, con el fin de brindar apoyo y acompañamiento en el proceso que sea necesario. En general tienen como conocimiento las normas legales en prevención de riesgos en el trabajo doméstico. Por otro lado, la mayoría de las empleadas (o) domésticas (o) no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo cual es un aspecto positivo para que se puedan hacer sus labores diarias con respeto y dedicación. El buen clima laboral es un factor primordial; promueve la salud física, mental y social, contribuyendo al bienestar global de los entrevistados.

**Control sobre el trabajo:** Se identifican los resultados relacionados con la autonomía sobre su trabajo, claridad del rol y habilidades/ destrezas. En general, los entrevistados (a) mencionan no tener limitaciones al realizar sus actividades domésticas; lo más importante es el cumplimiento, responsabilidad y confianza con su trabajo. Sus jefes al parecer dan la oportunidad de tener ciertas iniciativas, habilidades y destrezas siempre y cuando sea con responsabilidad. Analizando sus respuestas, se evidencia percepciones divididas. Manifiestan la importancia a planificar sus actividades; en algunos casos es esencial para la realización

de las labores domésticas. Quizás pueda existir cierta presión o estrés al realizar las labores asignadas tal como les piden. Sin embargo, resaltan que es mejor opción que se registre un control de sus trabajos. Por otro lado, algunos empleados experimentan la ventaja de tomar decisiones autónomas en sus labores domésticas.

**Apoyo social en el trabajo:** Identificar redes de apoyo repercute positivamente en la productividad y el desempeño laboral. Comprender cómo los factores contextuales, las relaciones laborales, el entorno físico y los vínculos afectivos pueden influir en la salud mental de las personas bajo estas vivencias y su contexto laboral.

Es importante mencionar que en situaciones estresantes los entrevistados (as) buscan la independencia como opción viable; la necesidad de incluir momentos de privacidad y esparcimientos es una alternativa positiva para llegar a equilibrar los asuntos laborales. Al identificar el estrés laboral, su factor protector es la intimidad, compartir con sus allegados o familia y realizar aquellas actividades que les generen satisfacción y bienestar. Desde el ámbito laboral, algunos expresan actos de agradecimiento y la comunicación con sus jefes. Construir relaciones laborales saludables es importante, ya que sus interacciones son continuas. El apoyo social representa un factor que estimula positivamente desde el ámbito emocional del personal; en su defecto, el poco apoyo social puede representar presencia de malestar físico y emocional.

- **Rionegro, Medellín, Antioquia**

A continuación, se presentan los

resultados obtenidos en el Departamento de Antioquia. Ciudad Rionegro, Medellín, basados en los datos recopilados anteriormente.

### **Modelo Maslach**

#### **Agotamiento emocional:**

Se evidencian respuestas divididas por agotamiento emocional y otras sobrecargas laborales que les afecta emocional y físicamente a las personas entrevistadas, sin desconocer que el agotamiento emocional y la sobrecarga laboral son problemas serios que pueden afectar la salud mental y el rendimiento de los trabajadores. Es crucial fomentar un ambiente de trabajo saludable, donde se promueva el bienestar emocional y se gestionen adecuadamente las cargas laborales para prevenir el agotamiento y mejorar la calidad de vida en el trabajo. Se concluye que existe un nivel medio de carga emocional debido a la obligación de determinadas labores.

Estas frases reflejan de manera adecuada cómo la carga emocional puede surgir como resultado de las obligaciones laborales, sin llegar a extremos, pero siendo significativa para quien la experimenta. Con todas las respuestas brindadas por las trabajadoras domésticas en un lugar de trabajo en Medellín, podemos identificar que las exigencias del trabajo están provocando cierta carga emocional la presión ejercida por los empleadores genera malestar afectando la salud mental de varios de ellos, la falta de oportunidades y la necesidad de sacar sus hogares adelante y lo más preocupante es la forma de contratación donde se genera una zozobra constante.

**Despersonalización:** La mayoría de las empleadas se sienten a gusto en su trabajo y que no es constante,

pero sí hay manifestaciones de malos tratos por parte de sus empleadores. Estas actitudes conllevan una serie de consecuencias negativas tanto para los empleados. Es crucial que los empleadores reconozcan la importancia de tratar a sus empleados con respeto, empatía y consideración para fomentar un ambiente laboral saludable y productivo.

Asimismo, es posible afirmar que las trabajadoras buscan la manera de que las actitudes de sus empleadores no les afecten en su labor diaria, dándole un buen manejo a cada situación sin ser afectadas. Cuando las trabajadoras enfrentan situaciones donde los malos tratos por parte de los empleadores podrían despersonalizarlas o afectar su bienestar emocional, es común que busquen estrategias para manejar esas situaciones de manera que no afecten su desempeño diario. La despersonalización indica que el empleador trata a los empleados como objetos o recursos, en lugar de reconocer su individualidad y dignidad.

Esto puede manifestarse en decisiones impersonales que afectan a los empleados sin considerar sus necesidades o bienestar emocional. La despersonalización en trabajadoras domésticas puede tener un impacto significativo en su bienestar emocional debido a las dinámicas laborales particulares de este sector; hablamos del departamento de Antioquia. La despersonalización se refiere a tratar a las personas como objetos o simplemente como "parte del trabajo", en lugar de reconocerlas como individuos con emociones, necesidades y dignidad.

#### **Falta de realización personal:**

Todos los entrevistados en su momento han pensado cambiar su trabajo, pero no lo hacen debido a la falta de

oportunidades y otros por agradecimiento debido a los años que llevan laborando. En conclusión, la falta de oportunidades o reconocimiento por parte del empleador hacia trabajadores con años de servicio puede tener repercusiones significativas en el bienestar de estos. Asimismo, los entrevistados refieren más oportunidades de crecimiento tanto familiar como personal. Es fundamental que los empleadores adopten prácticas de gestión que valoren y respeten la dedicación y el compromiso de sus empleados a lo largo del tiempo.

La falta de realización personal para trabajadoras domésticas es un problema significativo que puede afectar profundamente su bienestar emocional y su calidad de vida en general. Las trabajadoras domésticas a menudo no reciben el reconocimiento adecuado por su trabajo, lo cual es esencial para sentirse valoradas y realizadas en su profesión. Esto lleva a que se sientan frustradas y que solo hagan su trabajo por necesidad. Las oportunidades de desarrollo profesional o personal para trabajadoras domésticas son limitadas, lo que puede impedirles alcanzar sus metas y aspiraciones personales, lo que es lamentable, ya que la falta de realización personal puede afectar negativamente la autoestima, haciéndolas sentir infravaloradas o sin importancia. Para abordar esta falta de realización personal, es necesario tomar medidas que promuevan su dignidad, valoración y desarrollo.

## **Modelo Karasek**

**Demanda psicológica:** Se necesita evidentemente una mejora en sus salarios, más tiempo de descanso y más reconocimiento por su labor. La mayoría de las empleadas no han

experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo cual es muy positivo para que ellas puedan hacer sus labores diarias a gusto. Se resalta el buen trato que los entrevistados han experimentado por parte de sus empleadores, el cual es muy positivo y gratificante, y ya que hay pocas demandas, se tiene un alto grado de control sobre su trabajo. Esto generalmente se asocia con una baja probabilidad de estrés y problemas de salud relacionados con el trabajo; acá entramos a promover un sentido de logro y satisfacción en el trabajo.

**Control sobre el trabajo:** Las percepciones son divididas; así como unas se sienten limitadas y se rigen por las instrucciones, otras lo hacen de manera libre, siendo algo muy positivo porque la autonomía genera motivación. Acá hay un consenso y todos manifiestan ser libres y autónomas de cómo realizar sus labores diarias. Si bien es cierto que esta población del oriente antioqueño se siente autónoma para organizar y planificar su trabajo en la toma de decisiones de cómo realizar sus labores diarias, siempre existirá la probabilidad de que alguien quiera impartir sus órdenes y que existan combinaciones de altas o bajas demandas y altos o bajos niveles de control sobre su trabajo. Esto permitiría identificar situaciones laborales que podrían ser especialmente estresantes y propensas a contribuir al burnout.

**Apoyo social:** Las percepciones son divididas; así como unas tienen a quién acudir ante una situación difícil, otras están limitadas y callan lo que les sucede en su lugar de trabajo. Los entrevistados refieren más cosas positivas que negativas en la calidad de vida laboral, y han podido sacar a sus familias adelante. Se cree que esta

fase de terminación de encuestas y, en lo que se habló con los entrevistados, reciben orientación sobre cómo realizar tareas específicas, acceso a recursos y herramientas adecuadas, o incluso asistencia en la gestión de horarios y tareas. En este proceso de apoyo social, promover una cultura organizacional que valore a las trabajadoras domésticas, que promueva la equidad, el respeto y ofrezca oportunidades de crecimiento personal y profesional o actividades que mejoren significativamente el bienestar laboral, reduzca el estrés y mejore gradualmente su vida familiar.

- **Municipio Soledad,  
Departamento Atlántico**

### **Modelo de Maslach**

#### **Agotamiento emocional:**

Con todas las respuestas de las trabajadoras domésticas en un lugar de trabajo en Soledad, se menciona que reflejan un patrón de agotamiento físico y mental causado por la carga de responsabilidades diarias, especialmente en tareas domésticas y posiblemente otras actividades laborales o familiares. La percepción de normalidad del cansancio físico contrasta con el impacto negativo en el bienestar mental, ocasionando una desestabilidad emocional de estas personas, ya que suelen verse afectados por múltiples razones (Valiente, 2022), en especial el agotamiento emocional, sugiriendo un área de posible atención para mejorar el equilibrio entre las demandas diarias y el cuidado personal. Las respuestas muestran una variedad de percepciones sobre la obligación y la carga asociada con las labores laborales.

La carga emocional puede

estar presente debido a las presiones percibidas en el trabajo, mientras que la obligación puede surgir por motivos económicos o por compromisos asumidos inicialmente. Esto resalta la complejidad de las experiencias individuales y cómo diferentes factores pueden influir en la percepción de la carga en el trabajo.

**Despersonalización:** Estas circunstancias específicas pueden afectar la disposición emocional de una empleada, influenciando la forma en que se relaciona con el entorno laboral y las personas a su alrededor. Adoptar una actitud distante puede ser una forma de manejar el estrés y proteger el bienestar emocional en situaciones difíciles o desafiantes; las razones para pensar en cambiar de trabajo varían según las condiciones específicas y las expectativas laborales de cada persona. La insatisfacción con la carga laboral, la remuneración y el deseo de encontrar un ambiente laboral más adecuado son motivaciones comunes para considerar buscar nuevas oportunidades profesionales.

#### **Falta de realización personal:**

En esta categoría se resaltan las limitaciones de oportunidades de crecimiento profesional dentro del trabajo doméstico, pero se muestra cómo el empleo ha sido fundamental para alcanzar metas personales y mantener la estabilidad económica. La capacidad de gestionar tu tiempo y dedicar tiempo al estudio es una ventaja significativa que contribuye a tu crecimiento personal fuera del ámbito laboral inmediato. Mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas implica garantizar respeto, equidad en el pago, acceso a seguridad social y condiciones laborales justas. Estas medidas no solo son esenciales para el bienestar

de las empleadas, sino que también promueven un entorno laboral más ético y sostenible.

### **Modelo Karasek**

**Demanda psicológica:** Mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal es clave, y es positivo que te sientas valorada y respetada en tu lugar de trabajo actual; la experiencia de autonomía laboral para las trabajadoras domésticas en Colombia parece variar ampliamente. Mientras algunas tienen la capacidad de decidir sobre aspectos cotidianos como las compras y la preparación de alimentos, otras enfrentan limitaciones significativas en cuanto a la toma de decisiones y pueden sentirse presionadas por las expectativas de los empleadores.

**Control sobre el trabajo:** Mientras que sigues instrucciones estrictas y enfrentas supervisión en algunas áreas, también tienes cierta autonomía en la organización del tiempo y la ejecución de las tareas diarias. La experiencia de cada trabajadora doméstica puede variar en términos de cuánto control tienen sobre sus actividades laborales dentro del hogar donde trabajan. Puedo analizar que la disponibilidad de apoyo dentro del entorno laboral varía según las circunstancias individuales y las dinámicas específicas con los empleadores y compañeros. Tener un sistema de apoyo puede ser crucial para manejar el estrés y las dificultades en el

trabajo, ya sea a través de compañeros, empleadores comprensivos o recursos adicionales proporcionados por la organización.

#### **Apoyo social en el trabajo:**

Se analiza que el apoyo social y los beneficios adicionales en tu trabajo pueden tener un impacto significativo en tu calidad de vida y satisfacción laboral. Los empleadores que ofrecen apoyo financiero, relaciones cercanas y otros beneficios pueden contribuir positivamente al bienestar general de sus empleadas. Se puede concluir que el trato recibido por los empleadores puede tener un impacto significativo en cómo te sientes en tu trabajo diario como empleada doméstica. Un trato amable y respetuoso contribuye a un ambiente laboral positivo, mientras que experiencias negativas como el trato menos amable pueden afectar negativamente tu bienestar emocional y tu satisfacción en el trabajo.

### **4.2. Resultados de Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)**

El agotamiento emocional puede llevar a la despersonalización y a una disminución en la realización personal. Usando el instrumento (MBI) en las 18 personas integradas entre hombres y mujeres que se dedican al servicio doméstico en los municipios de Cartagena, Bolívar, Medellín, Rionegro, Antioquia y Atlántico (Tabla 3).

**Tabla 3**  
**Maslach Burnout Inventory (MBI). Municipio de Cartagena, Bolívar**

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domésticas
Cansancio emocional	0-18	Bajo	2	33%
	19-26	Medio	1	17%
	27-54	Alto	3	50%

Cont... Tabla 3

Despersonalización	0-5	Bajo	3	50%
	6-9	Medio	1	17%
	10-30	Alto	2	33%
Realización personal	0-33	Bajo	4	66%
	34-39	Medio	1	17%
	40-56	Alto	1	17%

**Cansancio emocional:** De acuerdo con lo que se manifiesta en la gráfica del total de las personas encuestadas, se evidencia que el 50% de la población experimenta cansancio emocional alto; luego el 17% de los encuestados registran cansancio emocional medio y el 33% un nivel bajo de cansancio emocional. Según los resultados con relación al cansancio emocional, es evidente que hombres y mujeres que realizan dicha labor en el municipio de Cartagena padecen de estrés, y cómo este malestar ha impactado en su vida personal.

**Despersonalización:** Según los resultados de las personas encuestadas, se evidencia que el 33 % de la población experimenta ALTA, luego el 17 % registra niveles medios de despersonalización y el 50 % un nivel bajo. Según los datos, la despersonalización está relacionada con las actitudes negativas por parte del personal como respuesta al estrés laboral que pueden generar un malestar crónico. Según estos resultados, sería un aspecto importante por intervenir a mediano o largo plazo, ya que perjudica el redimensionamiento laboral y productivo de la persona.

**Realización personal:** Según el último resultado del total de las personas encuestadas, se evidencia en la gráfica que el 66 % de la población considera que su trabajo le permite realizarse como persona, luego el 17 % registra niveles

medios de despersonalización y el 50 % un nivel bajo de despersonalización. Ahora, el 66% es un resultado importante de resaltar porque, desde su contexto laboral, existe un aspecto de agradecimiento y valor por su trabajo. Lo cual es positivo porque reconocen que su labor diaria ha sido de apoyo para sus proyectos personales. A diferencia de la mitad, ambos representan cada uno un 17%. Un resultado que manifiesta el posible descontento, ineficacia e incompetencia laboral.

### 4.3. Escala de estrés percibido en el Municipio de Cartagena (PSS)

- **Interpretación de datos cuantitativos del Municipio de Cartagena, Bolívar**

Se evidencia que el 66% de la población trabajadora experimenta un nivel de estrés eventual, mientras que un porcentaje restante está relacionado con lo eventual y ausente sobre este. Cabe aclarar que los efectos de estrés varían según sus características individuales. Estos factores, junto con la carga mental de trabajo, contribuyen a un aumento en los casos de depresión, ansiedad y trastorno de estrés postraumático (TEPT) entre estos trabajadores (Tabla 4).

**Tabla 4**  
**Niveles de estrés percibidos en el municipio de Cartagena, Bolívar**

Nivel de estrés	Puntuación	# de respuestas
Muy frecuente	43-56	0
Frecuente	29-42	1
Eventual	15-28	4
Ausencia	0-14	1

**4.4. Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro**

Cansancio emocional: Del total de las personas encuestadas, se evidencia que el 44% de la población experimenta cansancio emocional bajo; luego, el 23% de los encuestados registra cansancio emocional medio y, por último, el 33% registra un nivel alto de cansancio emocional. Se puede concluir que hay

una sensación ocasional de fatiga o agotamiento emocional. Según los resultados obtenidos, podemos afinar con relación al cansancio emocional; es evidente que hombres y mujeres que realizan dicha labor en el municipio de Rionegro - Medellín padecen de estrés. Despersonalización: De acuerdo con los resultados de las personas encuestadas, se evidencia que el 28% de la población experimenta alta despersonalización, y el 72% un nivel bajo (Tabla 5).

**Tabla 5**  
**Maslach Burnout Inventory (MBI). Departamento de Antioquia, ciudad Medellín Rionegro**

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domésticas
Cansancio emocional	19-26	Bajo	4	44%
	19-26	Medio	1	23%
	27-54	Alto	1	33%
Despersonalización	0-5	Bajo	5	72%
	10-30	Alto	1	28%
Realización personal	0-33	Bajo	1	10%
	34-39	Medio	1	17%
	40-56	Alto	4	73%

Según los datos, la despersonalización está relacionada con las actitudes negativas por parte del personal como respuesta al estrés laboral que pueden generar un malestar crónico. Es posible que estén experimentando un desgaste emocional alto, debido a eventos recientes o estrés

acumulado. Realización personal: Del total de las personas encuestadas, se evidencia que el 73% de la población considera que su trabajo le permite realizarse como persona; luego, el 17% de los encuestados registra niveles medios de despersonalización y el 10% un nivel bajo de despersonalización.

Podemos resaltar que estas personas tratan las emociones de manera saludable y cultivan una actitud positiva hacia la vida.

#### 4.5. Niveles de estrés percibidos en el *Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro*

Se puede establecer que el estrés

percibido en trabajadoras domésticas del oriente antioqueño del municipio de Rionegro-Medellín (Tabla 6) puede variar ampliamente dependiendo de varios factores, como las condiciones laborales, el ambiente de trabajo y las demandas físicas y emocionales del trabajo doméstico.

**Tabla 6**  
**Escala de estrés percibido (PSS) Rionegro Antioquia -Medellín**

Nivel de estrés	Puntuación	# de respuestas
Muy frecuente	43-56	0
Frecuente	29-42	2
Eventual	15-28	4
Ausencia	0-14	0

A menudo, se pueden identificar dos tipos de estrés percibidos en este contexto: el estrés frecuente y el estrés eventual. Estrés frecuente: podemos decir que este estrés ocurre de manera regular y continúa debido a las condiciones laborales crónicas.

Cargas de trabajo pesadas y constantes, horarios de trabajo irregulares o largas jornadas laborales, falta de apoyo emocional o reconocimiento por parte de los empleadores, condiciones laborales inseguras o poco saludables, preocupaciones económicas constantes debido a la inestabilidad laboral. Estrés eventual: este tipo de estrés se presenta de manera esporádica o temporal debido a circunstancias específicas o incidentes ocasionales. Conflictos con los empleadores o colegas, emergencias familiares o personales que afectan el trabajo, expectativas

poco realistas o cambios repentinos en las tareas laborales, problemas de salud relacionados con el trabajo físicamente demandante. Es importante marcar que el estrés percibido puede afectar la salud física y mental de las trabajadoras domésticas.

La falta de control sobre su entorno laboral, las largas horas de trabajo y la falta de apoyo pueden contribuir significativamente al estrés crónico. Las intervenciones que promueven condiciones laborales justas, apoyo emocional y programas de salud y bienestar pueden ayudar a mitigar estos efectos adversos del estrés en este grupo vulnerable de trabajadoras.

Lo conveniente en la tabla 7 representa la frecuencia y su frecuencia porcentual en cuanto a los criterios de evaluación según el Maslach Burnout Inventory.

**Tabla 7**  
**Maslach Burnout Inventory (MBI). Atlántico, Soledad**

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domésticas
<b>Cansancio emocional</b>	0-18	Bajo	4	66,7%
	19-26	Medio	2	33,3%
	27-54	Alto	0	0,0%
<b>Despersonalización</b>	0-5	Bajo	3	50%
	6-9	Medio	0	0,0%
	10-30	Alto	3	50%
<b>Realización personal</b>	0-33	Bajo	5	83,3%
	34-39	Medio	0	0,0%
	40-56	Alto	1	16,6%

**Cansancio emocional:** Se observa que 4 trabajadoras (66.7%) tienen un nivel debajo de cansancio emocional. Mientras que 2 trabajadoras (33.3%) tienen un nivel medio de cansancio emocional. No hay trabajadoras con un nivel alto de cansancio emocional (0.0%).

**Despersonalización:** La mitad de las trabajadoras (50%) tienen una baja despersonalización. No se reporta ninguna trabajadora en la categoría de despersonalización media. La otra mitad (50%) presenta un alto nivel de despersonalización. Aunque hay una distribución equitativa entre despersonalización baja y alta, la ausencia de una categoría media indica que las trabajadoras experimentan niveles extremos de despersonalización.

**Realización personal:** La gran mayoría de las trabajadoras (83,3%) reportan una alta realización personal; no se reporta ninguna trabajadora en la categoría de realización personal media y solo el 16,6% de las trabajadoras están en la categoría de realización personal alta. Las trabajadoras domésticas experimentan una alta realización personal, aunque una pequeña proporción reporta niveles más altos, lo cual podría indicar una percepción más positiva sobre su trabajo en comparación

con las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización.

## 5. Conclusiones

Una vez analizados los resultados, se concluye que, en el departamento de Antioquia, se considera que el agotamiento emocional entre los trabajadores domésticos de los municipios de Medellín y Rionegro está presente y dicho agotamiento obedece a jornadas agotadoras, demandas del trabajo, carga de trabajo, las exigencias emocionales y las presiones temporales; estas interactúan con el nivel de control que se tiene sobre su trabajo diario. Se evidencia que los trabajadores se encuentran emocionalmente agotados y sobrepasados por las demandas del trabajo impartido y que experimentan una sensación de falta de energía, agotamiento físico y emocional, y pueden tener dificultades para enfrentar las demandas diarias.

Se indica que es necesario crear una cultura organizacional que valore a las trabajadoras domésticas, promueva la equidad y el respeto, y ofrezca oportunidades para el desarrollo profesional. Esto puede mejorar significativamente el bienestar laboral y reducir el estrés. Los datos de la

encuesta indican la necesidad urgente de una cultura organizacional que valore a los trabajadores domésticos, promueva la equidad, el respeto y proporcione oportunidades para el desarrollo profesional.

Estas medidas pueden mejorar significativamente el bienestar laboral y reducir el estrés. Finalmente, integrando los datos de los municipios estudiados, es importante priorizar en la gestión de los factores psicosociales; eso implica crear un ambiente de trabajo que favorezca la salud mental y emocional de los empleados en este contexto laboral. La promoción de una comunicación abierta con sus jefes, el reconocimiento del trabajo bien hecho, la participación en la toma de decisiones y el apoyo social. Cuando se tienen en cuenta los procesos cognitivos en el diseño de las tareas, se pueden prever y reducir situaciones de alta presión que podrían afectar negativamente estos factores psicosociales.

Estrategias preventivas para el bienestar laboral de los trabajadores (A) domésticos (As): Es crucial implementar estrategias de apoyo y mejora en las condiciones de trabajo. Proveer acceso a servicios de salud mental, como terapia y asesoramiento, puede ayudar a estos trabajadores a manejar el estrés y la ansiedad. Mejorar las condiciones de trabajo, asegurando el acceso a recursos adecuados y equipos de protección según las tareas que realicen, puede reducir la carga cognitiva y el riesgo de infección.

Asimismo, implementar políticas que permitan descansos adecuados y turnos de trabajo razonables es esencial para evitar el agotamiento y promover un mejor rendimiento cognitivo. Crear un entorno laboral que considere tanto las demandas cognitivas como los factores

psicosociales podría implementar rotaciones de tareas para evitar la monotonía y la sobrecarga.

El estado debe fortalecer, ofrecer y socializar programas de bienestar y apoyo psicológico, y fomentar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Todo esto contribuye a una menor incidencia de problemas de salud mental, como el estrés y la ansiedad, y a una mayor satisfacción y motivación laboral. Para los municipios Cartagena-Bolívar-Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico-Soledad, es fundamental implementar estrategias preventivas efectivas, tales como capacitación en los derechos laborales, ya que en su gran mayoría los trabajadores domésticos desconocen sus derechos básicos y otros porcentajes de ellos, aunque los conocen, escogen laborar bajo las condiciones que el jefe inmediato disponga, dada su necesidad.

Otra estrategia es facilitarles el acceso a los servicios de salud, ya que es un derecho que debemos tener todos los empleados, y establecer horarios de trabajo, asegurando periodos razonables para un descanso adecuado entre pausas activas, horarios de almuerzos y descansos. Se hace énfasis en la sensibilización a los jefes del hogar o empleadores sobre la importancia de un trato respetuoso y justo en el lugar de trabajo, un apoyo psicológico, ya que la empleada doméstica se encarga de que todas las funciones del hogar sean correctas y algunas conviven con nosotros; por tanto, es importante brindarle un buen bienestar emocional y procurar que exista una relación armoniosa y duradera. Es importante establecer que, desde el inicio de la relación laboral, se establezca claridad en las expectativas, asegurando que todas comprendan sus roles.

## Referencias

- Aceves, G. A., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. D. J. S. (2006). Síndrome de Burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Balladares, A. O., Doltz, W. S. E., Rodríguez, V. G., y Magallanes, C. G. (2023). Burnout en docentes de instituciones educativas del régimen Costa del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 80-92. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.6>
- Caicedo, A. M. G., y Ordoñez, C. C. O. (2024a). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024b). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Clinchamps, M., Bibily, C., Bouillon-Minois, J. B., Ugbolue, U. C., Trousselard, M., Pereira, B., & Dutheil, F. (2024). Exploring the relationship between occupational stress, physical activity and sedentary behavior using the Job-Demand-Control Model. *Frontiers in Public Health*, 12, 1392365. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1392365>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Guerra, G., Juárez-García, A., Burton-Jeangros, C., Flahault, A., Quezada-Sánchez, A., & Salgado-de-Snyder, N. (2022). Non-migrant paid domestic workers and depressive symptoms: A mixed-methods systematic review. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 33(2), 659-684. <https://doi.org/10.1353/hpu.2022.0055>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Huynh, T. B., Oddo, V. M., Trejo, B., Moore, K., Quistberg, D. A., Kim, J. J., ... & Vives, A. (2022). Association between informal employment and depressive symptoms in 11 cities in Latin America. *SSM-population health*, 18, 101101. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2022.101101>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Lauracio, C., y Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista innova educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/jrie.2020.04.003>
- Lin, R. T., Lin, Y. T., Hsia, Y. F., & Kuo, C. C. (2021). Long working hours and burnout in health care workers: non-linear dose-response relationship and the effect mediated by sleeping hours—a cross-sectional study. *Journal of occupational health*, 63(1), e12228. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12228>
- Li-Sauerwine, S., Rebillot, K., Melamed, M., Addo, N., & Lin, M. (2020). A 2-question summative

- score correlates with the Maslach Burnout Inventory. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(3), 610. <https://doi.org/10.5811/westjem.2020.2.45139>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education.
- Mur de Víu, C., y Maqueda, J. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 1-262. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500001>
- Nole, I. V. M., Villarreyes, S. S. C., Palacios, A. Z., y Vera, P. E. L. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de ciencias sociales*, 28(3), 272-282. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38473>
- Ordoñez, C. C. O., y Caicedo, A. M. G. (2020). Utilización de método para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de la institución de salud nivel I en Guadalupe de Buga-Colombia para el año 2019. *In Actas II Congreso Prevencionar 2019: desde la teoría a la práctica. Seguridad, salud, bienestar* (p. 41). Seguridad y Bienestar Laboral SL. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7453431>
- Ordoñez, C. C. O., y Palacio, Z. H. P. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia "Una mirada documental". *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, 4(5), 62-66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, C. C. (2021). Análisis Documental Del Equilibrio En Trabajo Persona Familia Y Su Influencia En La Calidad De Vida Laboral. *Poliantea*, 16(2) (29), 49–58. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>
- Osorio-Ordoñez, C. C., y Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1). <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia. En Y. Chirinos, A. Ramírez, R. Godínez, N. Barbera y D. Rojas (Eds.), *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica* (Vol. XXII). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Remor, E. y Carrobbles JA. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS-14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. *Ansiedad y Estrés*, 7(2-3), 195-201. <https://www.ansiedadystres.es/sites/default/files/rev/ucm/2001/anyes2001a14.pdf>
- Sauter, S. L., Hurrell, J. J., y Cooper, C. L. (1989). *Estrés laboral y trabajo manual*. John Wiley & Sons
- Thomaé, M. N. V., Ayala, E. A., Sphan, M. S., y Storti, M. A. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de

la salud. *Revista de posgrado de la vía cátedra de medicina*, 153(1), 18-21. [http://med.unne.edu.ar:8080/revistas/revista153/5\\_153.pdf](http://med.unne.edu.ar:8080/revistas/revista153/5_153.pdf)

Valiente, R. M. (2022). Colectivos de cuidadores comunitarios de la salud

mental: Un apoyo psicológico para personas en duelo por la pandemia de COVID-19. *Revista Temario Científico*, 2(1)24-38. <https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.1.2.3>